

モニタリング結果報告書 (平成27年度)

1. 施設概要

施設名	神奈川県女性保護施設さつき寮		
所在地			
サイトURL			
根拠条例	神奈川県女性保護施設さつき寮条例		
設置目的(設置時期)	売春防止法(昭和31年法律第118号)第36条の規定に基づく婦人保護施設(昭和43年4月)		
指定管理者名	社会福祉法人神奈川県民生福祉協会		
指定期間	平成18年4月1日から平成28年3月31日	施設所管課	人権男女共同参画課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>評価については、利用者の満足度はB、収支状況はAであったが、利用者数が前年度比83.8%で利用状況がCとなったため、3項目評価はBとなった。利用者の満足度は、調査実施時期にルールを守らない入所者によるトラブルが多発したことで、入所者の不満が増大したという事情があった。トラブルの未然防止に向け、職員の育成、資質向上のための研修の充実や職員相互の情報共有を図る必要がある。利用者数については、現状では定員70名の半数以下の利用状況となっているものの、県内のDV相談件数や一時保護件数が大きく減少しているわけではなく、今後利用者の増加に向け、母子受入の拡大等を検討していく。また、支援員の育成、資質向上に向けた取組を推進し、より質の高い支援の実施を目指す。</p> <p>施設の特性上、保護女性の安全確保や情報の秘匿等に細心の注意を払うことが必須となっており、これまで以上に所管課、女性相談所と密接に連携・協力して県行政との一体性を確保しながら機能を果たす必要がある。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 利用者の自立支援等提案どおりの取組を実施し、事業計画、仕様書等の内容により事業を実施した。平成27年度の新規入所者数は30名、退所者数は36名、年度末入所者数は29名となっている。</p> <p>◆利用状況 新規入所者は前年度と同数であったが、退所者数が前年度から7名増となったことから、利用者数(延べ入所者数)は前年度比16.2%のマイナスとなっている。</p> <p>◆利用者の満足度 平成27年9月に実施し、上位2段階の回答割合が57.7%となったため、B評価となった。回収率は78.8%と前年度の91.4%より下がっているものの、入所者へ内容説明を行った上で直接配布しており、高い回収率となっている。入所者全員に配布し、回収ボックスを設置し回収を行っているが、精神的に不安定であったり、知的障害のある入所者もあり、基本的に任意での提出としている。</p> <p>◆収支状況 入所者が当初計画数に達しない等により、当初予算から収入・支出ともに減少したが、水道光熱費、消耗品費等の経費削減について、施設全体で徹底することにより、収支差額は5,114千円のプラスとなり、収支比率が104%となったためA評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 支援に対する苦情等があったが、迅速に状況を把握、対応したため、苦情者からの了解が得られた。</p> <p>◆事故・不祥事等 安全対策マニュアルの作成や事故防止研修の実施、支援会議等により職員間の情報共有を徹底するなど、職員が事故・不祥事防止に積極的に取り組んでおり、事故等はなかった。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。</p> <p>◆その他 平成27年度の3項目評価についてはB評価とした。今後、利用者数の減少への対応を協議していきたい。</p>	

3項目評価	S : 極めて良好 A : 良好 B : 一部改善が必要 C : 抜本的な改善が必要 ※3項目評価とは、3つの項目(利用状況、利用者の満足度、収支状況)の評価結果をもとに行う評価をいう
B	

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	平成27年5月7日、7月7日、9月8日、11月5日、28年1月14日、3月10日	
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・無	指導・改善勧告等の内容

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p><利用者の自立支援> 利用者の自立支援は、本人の自主性を尊重しながら「自立支援計画書」を策定し、それに沿って具体的な支援・援助を実施する。 自立支援計画書に基づいて振り返りをし、目標の達成度合いについて確認し合いながら、次のステップに向けて支援を実施する。</p>	<p><自立支援計画書作成実績> 平成27年 4月：1人 5月：1人 6月：3人 7月：1人 8月：4人 9月：1人 10月：0人 11月：3人 12月：2人 平成27年 1月：0人 2月：0人 3月：0人 平成27年度実績：計16人 上記のほか、入所1ヶ月目、2ヶ月目等の節目にはカンファレンス（評価）を行い、自立支援計画書の見直しを行っている。</p>	
<p><心理的ケアの充実> 利用者に対する心理面からの支援を重視して心理士（心理療法担当職員）を配置し、心理相談を実施する。</p>	<p><心理士面接実績> 平成27年 4月：24人 5月：36人 6月：38人 7月：30人 8月：47人 9月：30人 10月：40人 11月：39人 12月：28人 平成28年 1月：26人 2月：27人 3月：26人 平成27年度実績：延べ391人</p>	

<p><退所者自立支援事業の充実> 施設を退所後、地域社会で安定した自立生活を継続して送れるよう、自立生活のための相談、指導等の援助を希望する退所者に支援を行う。</p>	<p><支援実績> 平成27年 4月：255人 5月：164人 6月：130人 7月：139人 8月：94人 9月：104人 10月：194人 11月：126人 12月：203人 平成28年 1月：174人 2月：125人 3月：105人 平成27年度実績：延べ1,813人</p>	<p>退所後も引き続き地域の支援機関や行政機関と連携し、息の長い支援を必要とする退所者は多く、退所後の支援を行うことは、自立に向けた重要な役割となっている。</p>
---	---	--

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等

5. 利用状況

評価	<p><<評価の目安>> 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄には代わりに定員数等を記載してください。</p>
C	

	前々年度	前年度	平成27年度
利用者数※	10,945	13,329	11,167
対前年度比		121.8%	83.8%
目標値	定員70名	定員70名	定員70名
目標達成率			

目標値の設定根拠：

利用者数の算出方法（対象）： 入所者延べ人数

[参考：最大利用可能人数/年]

						合計
定員	70					
年間利用可能日数	365					
最大人数※	25,550	0	0	0	0	25,550
稼働率	43.71%	%	%	%	%	

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

6. 利用者の満足度

評価	≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価は施設としての総合的評価の「満足」回答割合で行う
B	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	年間1回を9月に実施	平成27年9月13日～10月9日に実施。プラス評価が57.7%、マイナス評価が19.2%で、前年度に比べマイナス評価がやや増加する結果となった。調査実施時期に、ルールを守らない入所者によるトラブルが多発したことがあり、他の入所者が不満を持ったと考えられる。トラブルの未然防止に向け、職員の育成、資質向上を図る。

[施設としての総合的評価]

質問内容 施設の暮らしについて、どのように感じていますか

実施した調査の配布方法 直接配布 回収数/配布数 26 / 33 = 78.8%

配布(サンプル)対象 入所者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらと もいえな い	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答が あった場合はその理由
施設としての総合的 評価の回答数	10	5	6	2	3	26	満足 ・自立に向けての生活 が送れること 不満足 ・ルールを守らない入 所者への不満、不公平 感等
回答率	38.5%	19.2%	23.1%	7.7%	11.5%		
前年度の 回答数	10	7	7	2	2	28	
前年度回答率	35.7%	25.0%	25.0%	7.1%	7.1%		
回答率の 対前年度比	107.7%	76.9%	92.3%	107.7%	161.5%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

質問内容 職員は不満や要望にきちんと対応してくれましたか

実施した調査の配布方法 直接配布 回収数/配布数 25 / 33 = 75.8%

配布(サンプル)対象 入所者

	満足	どちらともいえない	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
職員の対応状況の回答数	10	7	8	25	満足 ・相談したことにきちんと対応してくれた 不満 ・話を聞いてもらえない、言っていることを理解してくれない等（ルールを越えての要望に対しては、厳しく律することもあり、そういったことに不満を持つ入所者もいると思われる。）
回答率	40.0%	28.0%	32.0%		
前年度の回答数	11	8	7	26	
前年度回答率	42.3%	30.8%	26.9%		
回答率の対前年度比	94.5%	91.0%	118.9%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

--

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 収入合計/支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
A	

[指定管理業務]

(単位：千円)

		収入の状況				収入合計	支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の内訳			支出	収支差額
前々年度	当初予算	139,199		1,385	備考のとおり	140,584	140,584	0	100.00%
	決算	114,217		2,413	備考のとおり	116,630	115,735	895	100.77%
前年度	当初予算	146,194		21,223	備考のとおり	167,417	167,417	0	100.00%
	決算	124,950		9,769	備考のとおり	134,719	128,706	6,013	104.67%
27年度	当初予算	145,225		1,560	備考のとおり	146,785	146,785	0	100.00%
	決算	120,613		2,023	備考のとおり	122,636	117,522	5,114	104.35%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

27年度 / 前年度 / 前々年度 /

＜備考＞	
その他収入内訳	
平成25年度予算	寄付金20、受取利息配当金20、受入研修費40、利用者当該給食費950、雑収入355
平成25年度決算	寄付金30、受取利息配当金8、受入研修費40、利用者当該給食費874、雑収入1,461
平成26年度予算	寄付金20、受取利息配当金20、受入研修費40、利用者当該給食費950、雑収入12,243、備品等購入積立資産取崩収入7,950
平成26年度決算	寄付金35、受取利息配当金9、受入研修費40、利用者当該給食費637、雑収入1,098 備品等購入積立資産取崩収入7,950
平成27年度予算	受取利息配当金20、受入研修費40、利用者当該給食費950、雑収入550
平成27年度決算	受取利息配当金10、受入研修費40、利用者当該給食費749、雑収入1,224
※27年度支出の当初額と決算額について	
職員の退職により欠員が生じたことから、人件費が減少したことや(当初：76,356千円/決算：68,908千円)、入所者数が当初見込みを大きく下回ることが想定されたことから、消耗品費等の経常経費を大きく削減した(当初：35,424千円/決算：18,435千円)。	

[参考：県が支出した修繕工事費] ※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))
平成28年11月	5,508	放送設備増設工事(各居室への館内放送用スピーカーの設置)
平成28年2月	2,117	目隠し版設置工事(居室玄関前にプライバシー保護のための目隠し板を設置)

(基本協定において県が負担することとしている修繕費等： 1,000千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入		
支出		
積立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件		
職員対応	1 件	・支援員の入所者への個別対応について、不公平感があるとの苦情があった。	・入所者に対する丁寧な聞き取りと説明を行うことを、職員へ周知、徹底することとし、苦情者へ説明したところ了解を得られた。
事業内容	件		
その他	1 件	・給食のおかずが個人間で相違があること、弁当の準備がされていないこと等について苦情があった。	・事実確認の上、給食業者へ改善の申し入れを行うことで了解が得られた。
	1 件	・DV被害者は、避難時に金銭を持ってずに保護されることも多いが、そのような入所者から苦情第三者委員に対し、嗜好品等を購入するお金が無いと連絡があった。	・苦情者の心身状況から、就労や内作業は困難なため、寮内で作業活動を行ってもらうとともに、貸付金により嗜好品等の購入に対応した。

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等

発生日	事故等の概要	原因・問題点	①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等) ②県の対応状況(随時モニタリング・改善勧告の実施等) ③責任の所在及び現在の状況

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。